

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครพิษณุโลกที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจจุดแดง ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
5. แนวคิดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจกับงานบริการประชาชน
6. แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมอาชญากรรม
7. แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจสายตรวจจุดแดง
8. การจัดกำลังตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
10. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546: 659) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ชอบ ชอบใจ พึงใจ สมใจ จุใจ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (Ceplin, 1968 : 437) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

วอลเลสเตอร์ (Wallerstine, 1971 อ้างถึงใน กรีธา สฟโซค, 2542 : 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end-state in felling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

โวลแมน (Wolman, 1973 อ้างถึงใน กรีธา สฟโซค, 2542 : 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

อมร รักษาสัตย์ (2522 : 27) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่ทำให้เสร็จ แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

ซิดนีย์ (Sidney, 1965 อ้างถึงใน นวลจันทร์ เภาประเสริฐ, 2540 : 21) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึก เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้ จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

มิงเลต (Minglet, 1954 อ้างถึงใน นวลจันทร์ เภาประเสริฐ, 2540 : 22) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการ (satisfaction in service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม (Equity Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า
2. การให้บริการรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการ ด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 อ้างถึงใน นวลจันทร์ เภาประเสริฐ, 2540 : 22) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่ได้รับจากการได้รับบริการ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ

2. ปัจจัยกำหนดถึงความพึงพอใจในงานบริการทั่ว ๆ ไป

การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติที่สำคัญดังนี้

(วรารมณ เรืองขาว, 2540 : 67)

2.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

2.1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

2.1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2.2 การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

2.2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

2.3 ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

2.3.1 ความสามารถในการให้บริการ

2.3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

2.3.3 ความสามารถในการวิชาการที่จะให้บริการ

2.4 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

2.4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย
ซับซ้อนเกินไป

2.4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

2.4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

2.4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

2.5 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

2.5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ

2.5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

2.5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

2.6 การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

2.6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ

2.6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

2.7 ความซื่อสัตย์ (Credibility) คือ งานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

2.8 ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย

2.8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ฯลฯ

2.8.2 ความปลอดภัยด้านอื่น ๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง ฯลฯ

2.9 ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

2.9.1 การเรียนรู้ผู้บริการ

2.9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ

2.9.3 การให้ความสนใจต่อผู้บริการ

2.10 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

2.10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

2.10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ

2.10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

จากปัจจัยกำหนดต่อความพึงพอใจข้างต้น การพิจารณาความพึงพอใจจึงสามารถวัดได้จาก
ความเป็นธรรมของการให้บริการ ความรวดเร็วสะดวกของการให้บริการ ความเพียงพอและความ
ต่อเนื่องของการให้บริการ รวมทั้งความก้าวหน้าหรือการพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) (1960 อ้างถึงใน นวลจันทร์ เภาประเสริฐ, 2540: 9) มีแนวคิดที่มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ตั้งอยู่บนสมมุติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนั้นจะไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการมีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นเรื่องต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วจะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

มาสโลว์ได้เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physical Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานและเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีพ ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการความปลอดภัยในชีวิตรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นทางใจ

3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก การได้รับความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้สังคมหรือบุคคลอื่นๆ ยกย่องสรรเสริญ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self Realization or Self Actualization Needs) ความต้องการในลำดับนี้เป็นความต้องการที่ยากแก่การเสาะแสวงหา ประชาชนส่วนใหญ่มีความต้องการทางด้านร่างกาย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

จากทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) แสดงให้เห็นว่า มนุษย์ต้องการความปลอดภัยในชีวิต และความอบอุ่นทางใจ ซึ่งเป็นที่มาของการจัดให้มีบริการสาธารณะของรัฐในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าว เป็นของสำนักงานตำรวจแห่งชาตินั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

นักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับ"การให้บริการ" ที่ผู้ศึกษาขอนำมากล่าว ได้แก่ คาร์สัน (Carson, 1963 : 12 - 14 อ้างถึงใน อรรถนพ อิมอุตม, 2548 : 15) ได้อธิบายลักษณะการบริการที่พบอยู่เสมอ ดังนี้

1. จุดหมายของการบริหารราชการคือการให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งยากที่จะวัดประสิทธิภาพและผลสำเร็จในรูปดัชนีหรือตัวเลขแห่งผลกำไรทางเศรษฐกิจได้
2. มีการให้บริการที่สลับซับซ้อนและมีทางปฏิบัติที่ยุ่งยากซับซ้อนจนทำให้ผู้บริหารราชการระดับสูง ต้องรับผิดชอบในผลที่จะต้องปฏิบัติจนถูกประชาชนโจมตีได้
3. ผู้บริหารราชการจะต้องบริหารราชการตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และปฏิบัติราชการนอกเหนือระเบียบข้อบังคับที่ไว้ไม่ได้ อันทำให้เกิดความล่าช้าอยู่เสมอ
4. ผู้บริหารราชการสามารถใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจได้น้อย ความเป็นอิสระในการบริหารมีจำกัดในทางกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ มติคำสั่งต่างๆ ได้จำกัดทางเลือกของผู้บริหารองค์การราชการอยู่ตลอดเวลา การที่ผู้บริหารตกอยู่ในภาวะเช่นนี้ เพราะต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางของฝ่ายการเมืองโดยเคร่งครัด รวมถึงการให้มีเสถียรภาพทางความมั่นคงปลอดภัยของประเทศด้วย
5. การบริหารราชการมักอยู่ในความสนใจของประชาชนทั่วไป มีผู้ให้การวิพากษ์วิจารณ์ รวมถึงพยายามที่จะโค่นล้มผู้ที่ปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งที่เคร่งครัดอยู่เสมอ

สมชาย ไชว์พันธ์ (2529 : 47) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการประชาชน หมายถึงการรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคน ที่จะต้องบริการประชาชนให้ได้รับความพอใจมากที่สุด การบริการประชาชนที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการนั้น ต้องเป็นการบริการที่มีลักษณะดังนี้

1. ให้บริการด้วยความเต็มใจ
2. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
3. ให้บริการด้วยความถูกต้อง
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

กล่าวโดยสรุป ลักษณะของการให้บริการคือ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด มีการดำเนินการสม่ำเสมอ มีลักษณะที่สลับซับซ้อน ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ มีความอิสระในการตัดสินใจน้อย ต้องบริการรวดเร็ว ถูกต้องและเสมอภาค อยู่ในความสนใจของประชาชนทั่วไป

เว็บเบอร์ (Weber, 1966 : 340 อ้างถึงใน อรรถมพ อิมอุตม, 2548 : 10) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Fine Iraet studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อีลิฮู (Kats Elihoo) และดาเน็ต (Danet) (1973 อ้างถึงใน โชคชัย เขียวเซ็น, 2544 : 13) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่าหลักการสำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง และสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากที่จะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 : 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องสนองตอบความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นลักษณะปฏิบัติได้งานสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

พิทักษ์ ดรุขทิม (2538 : 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ(providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกคือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วอลล์เมอร์ (Vollmer,1979 อ้างถึงใน พิทักษ์ ดรุขทิม, 2538 : 32) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมยึดการสนองตอบความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าตน มีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ประชาชนตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรี เท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการบริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

วอลล์เมอร์ (Vollmer, 1997 อ้างถึงใน พิทักษ์ ดรุขทิม, 2538 : 38) ได้กล่าวว่าการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ มีดังนี้

1. ความพึงพอใจของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอใจระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการ
ขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการ
ยอมรับว่า ให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้หมายรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ
ด้วย

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น ได้แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ประเด็นสำคัญ จะอยู่ที่ว่าการระบอบออกมาให้ได้ว่ามีมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการสาธารณะนั้นมีอะไรบ้าง โดยส่วนใหญ่ก็จะมุ่งวัดไปที่พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (providers behavior) มิติของกระบวนการให้บริการ (service process) และมิติในด้านผลผลิตหรือบริการ (product or service) ที่ได้รับ

แนวคิดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจกับงานบริการประชาชน

กรมตำรวจ ซึ่งปัจจุบัน เป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดหน้าที่ตำรวจไว้ดังนี้ (กรมตำรวจ, 2536 : 27)

1. รักษาความสงบเรียบร้อยภายในราชอาณาจักร เฉพาะที่มีได้กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่พนักงานอื่น
2. ป้องกันปราบปรามการกระทำผิดอาญาที่มีได้มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่เจ้าหน้าที่พนักงานอื่น
3. สืบสวนและสอบสวนการกระทำผิดอาญาตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หรือกฎหมายอื่นและดำเนินการกับผู้กระทำผิดตามกฎหมาย
4. ร่วมมือช่วยเหลือหน่วยราชการอื่นในการป้องกันปราบปรามการกระทำผิดอาญาและรักษาความมั่นคงแห่งชาติ
5. บำบัดทุกข์บำรุงสุข ช่วยเหลือป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อันเกิดจากทุกข์ภัยต่างๆและให้บริการประชาชนที่ไม่ขัดต่อหน้าที่ หรือไม่เสียหายต่อกรมตำรวจ
6. ส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน

ส่วนงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2541 : 8)

1. ด้านการบริการทั่วไป
2. ด้านการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมทางอาญา
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม
7. ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

เมื่อพิจารณาถึงหน้าที่ของตำรวจไม่ว่าระดับไหนล้วนแล้วแต่ทำเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนตั้งแต่ประชาชนตื่นนอนจนกระทั่งกลับเข้าบ้านนอน

แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมอาชญากรรม

แนวคิดและทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรม

แนวคิดของเจฟเฟอรี (Jeffery, 1977 อ้างถึงใน วุฒิ เหล่าสุนทร และคณะ 2536 : 25) แบ่งการป้องกันอาชญากรรมพื้นฐานในแง่ของการป้องกันที่สภาพแวดล้อม หรือที่ตัวอาชญากร หรือในแง่ของการป้องกันก่อนที่จะเกิดอาชญากรรมและหลังจากเกิดอาชญากรรมแล้ว นอกจากนี้ยังได้แบ่งในแง่การป้องกันทางตรงกับการป้องกันทางอ้อม การป้องกันทางตรงเกี่ยวข้องกับการลดช่องโอกาสในการกระทำผิดจากสภาพแวดล้อมในขณะที่การป้องกันทางอ้อมเน้นในด้านอื่น เช่น การฝึกอาชีพ การศึกษา การจับกุมปราบปรามของตำรวจ การคุมประพฤติ และการจำคุก เป็นต้น

แนวคิดจาก คณะกรรมการวิชาการของประธานาธิบดีอเมริกัน ด้านการบังคับใช้กฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม (วุฒิ เหล่าสุนทรและคณะ, 2536 : 47) ได้ระบุว่า "การป้องกันอาชญากรรมครอบคลุมถึงกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการขจัดเงื่อนไขทางสังคมที่มีส่วนสัมพันธ์กับอาชญากรรม การปรับปรุง ความสามารถของกระบวนการยุติธรรมที่จะสืบสวน จับกุม ดัดสิน ลงโทษ และฟื้นฟูผู้กระทำผิดให้กลับเข้าสู่สังคม รวมทั้งการลดสภาพการณ์ที่อาชญากรรมมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นได้ง่าย" จากแนวคิดดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการแบ่งแนวทางการป้องกันอาชญากรรมพื้นฐานไว้ 3 แนวทางด้วยกัน (เอกรัซด์ แปงสนิท, 2549 : 11) คือ

แนวทางประการแรก คือ การป้องกันโดยการขจัดเงื่อนไขทางสังคมที่สัมพันธ์กับอาชญากรรมพื้นฐานนั้น จะเป็นการป้องกันมิให้เกิด "ตัวอาชญากร" โดยแนวทางนี้ถือว่า พฤติกรรมอาชญากรเป็นผลมาจากปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนสภาพจิตใจของมนุษย์

แต่ละคนที่ได้รับการบีบบังคับหรือกดดันให้หันไปสู่พฤติกรรมอาชญากร ดังนั้น แนวทางนี้จึงมุ่งศึกษาถึงปัจจัยดังกล่าวที่อาจก่อให้เกิดการกระทำผิด และพยายามที่จะขจัดปัจจัยเหล่านั้นก่อนที่จะมีผลกระทบต่อบุคคล ปัจจัยดังกล่าวนี้ ที่มีการกล่าวอ้างถึงอยู่เสมอก็คือ โครงสร้างทางเศรษฐกิจ (Tayler, Walton & Yong, 1972) การคบหาสมาคม (Sutherland, 1966) การขาดโอกาสทางสังคม (Cloward & Ohlin, 1961) ความบีบบังคับจากการไม่สามารถบรรลุเป้าหมายของสังคมโดยวิธีการที่ถูกต้องตามกฎหมายแบบทางสังคม (Merton, 1957) นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาที่เกี่ยวข้องซึ่งพยายามอธิบายถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับครอบครัว อบรมมุข การมีงานทำ และปัจจัยอื่นๆ อีกมากมาย

แนวทางประการที่ 2 การป้องกันอาชญากรรมที่เน้นในด้านการลงโทษมาจากความเชื่อที่ว่าบุคคลกระทำผิดเพราะไม่เกรงกลัวการลงโทษหรือกฎหมาย เนื่องจากการบังคับใช้กฎหมายที่ไม่แน่นอน

แนวทางประการที่ 3 คือ แนวทางการป้องกันอาชญากรรม โดยตัดช่องโอกาสในการกระทำผิด แนวทางนี้มีได้เน้นการป้องกันมิให้เกิด "อาชญากร" ไม่สนใจว่ามีปัจจัยอะไรในสังคมบ้างที่ทำให้บุคคลกระทำความผิด แต่ความสนใจอยู่ที่ว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถหลีกเลี่ยงการเป็นเหยื่ออาชญากรรมได้ หรือทำอย่างไรจะทำให้อาชญากรประทุษร้ายเหยื่อได้ยากยิ่งขึ้น ทั้งนี้โดยใช้วิธีการสร้างสิ่งป้องกันภัย เพื่อยับยั้งการกระทำความผิดทั้งในลักษณะที่เป็นกายภาพ เช่น การติดตั้งประตู หน้าต่าง ลูกรัง สัญญาเตือนภัย และการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ เป็นต้น และในลักษณะที่เป็นนามธรรม คือ ใช้ความสัมพันธ์ในชุมชนที่จะรวมตัวกันต่อต้านอาชญากรรมพื้นฐานกล่าวอีกนัยหนึ่งแนวทางนี้ไม่ได้มองอาชญากรรมพื้นฐานในลักษณะที่เป็นผลของปัจจัยทางเศรษฐกิจสังคมที่จำเป็นต้องแก้ไขแต่มองอาชญากรรม ในลักษณะของพฤติกรรมที่จะต้องป้องกันและวิธีป้องกันก็โดยใช้สภาพแวดล้อมทั้งรูปธรรม และนามธรรม เข้ายับยั้งพฤติกรรมอาชญากร

ความหมาย และความสำคัญของการควบคุมอาชญากรรม

ความหมายและประเภทของอาชญากรรม

ในสังคมปัจจุบัน การขัดแย้งหรือฝ่าฝืนระเบียบของสังคม หมายถึง ความประพฤติที่ผิดศีลธรรม หรือชนบทรรมนิยมประเพณี รวมถึงการกระทำผิดต่อกฎหมายว่าด้วยการกระทำผิดกฎหมายอาญา เราเรียกว่า อาชญากรรม (Crime) แต่ในกรณีที่ผู้กระทำผิดเป็นเด็กหรือเยาวชน เราไม่เรียกการกระทำนั้นว่าเป็นอาชญากรรม แต่เรียกว่าเป็นการกระทำผิด (Delinquency) อาชญากรรมหรือการกระทำผิดนั้นถือว่าเป็นความผิดต่อสังคม เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินคดีแก่ผู้กระทำผิดถือว่าเป็นผู้แทนของสังคม ผู้เสียหาย นอกจากจะเป็นผู้ถูกทำร้ายแล้ว ยังถือว่าสังคมส่วนรวมอยู่ในฐานะผู้เสียหายด้วย (ประเทือง ธานีผล, 2533 : 9)

ดังนั้น อาชญากรรม จึงหมายถึง การกระทำผิดทางอาญาโดยทั่ว ๆ ไป ซึ่งกฎหมายได้บัญญัติว่าเป็นความผิด และกำหนดโทษไว้ชัดเจน เช่น ความผิดฐานลักทรัพย์ ยักยอกทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ซึ่งการพิจารณาว่าการกระทำอย่างใดจะเรียกว่าเป็นอาชญากรรมนั้น แล้วแต่การพิจารณาของสังคมว่า ในขณะนั้นมีกฎหมายกำหนดไว้ชัดเจนว่าการกระทำเช่นนี้เป็นความผิดทางอาญา และผู้กระทำผิดจะต้องถูกลงโทษทางกฎหมายหรือไม่ (ประเทือง ธนียผล, 2533 : 9)

นักอาชญาวิทยา ได้แยกประเภทของอาชญากรรมตามหลักจริยธรรมหรือศีลธรรมไว้ 2 ประเภท ด้วยกันคือ (ประเทือง ธนียผล 2533 : 13)

1. อาชญากรรมที่มีความผิดในตัวของมันเองหรือมีความผิดทางศีลธรรมซึ่งนักอาชญาวิทยาเรียกว่า "Mala in se" อันได้แก่ ฆาตกรรม ปล้น ฆี ชิงทรัพย์ การทำแท้ง การฆ่าตัวตาย การค้าอาวุธปืนเถื่อน การลักลอบตัดไม้ทำลายป่า ฯลฯ

2. อาชญากรรมที่ไม่มีความผิดในตัวของมันเอง แต่ถือเป็นความผิดตามที่กฎหมายกำหนดห้ามไว้ เรียกว่า "Mala prohibita" เช่น การละเมิดกฎหมายแรงงาน การละเมิดลิขสิทธิ์ การลอกเลียนแบบสินค้า การขายของหนีภาษี การขบถรถยนต์โดยไม่มีใบอนุญาตขับขี่ ฯลฯ

แต่ในปัจจุบันนิยมแบ่งอาชญากรรมออกเป็น 5 ประเภท ตามลักษณะพฤติกรรมดังนี้ (ประเทือง ธนียผล, 2533 : 13 - 15)

ประเภทที่หนึ่ง อาชญากรรมปราศจากผู้เสียหาย หมายความว่า อาชญากรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับการละเมิดศีลธรรมจรรยาของบุคคล และการที่เรียกว่าอาชญากรรมปราศจากผู้เสียหายก็เพราะผู้กระทำความผิด และผู้เสียหายก็คือ บุคคลเดียวกัน ตัวอย่างของอาชญากรรมปราศจากผู้เสียหาย ได้แก่ ความผิดเกี่ยวกับการพนัน การค้าประเวณี การทำแท้ง การมีและใช้สิ่งลามกอนาจาร เป็นต้น ตามหลักวิชาอาชญาวิทยา อาชญากรรมปราศจากผู้เสียหายเป็นอาชญากรรม ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบ กับอาชญากรรมประเภทอื่น ๆ แล้ว จัดว่าเป็นภัยอันตรายต่อสังคมในระดับต่ำ

ประเภทที่สอง อาชญากรรมพื้นฐานหมายความว่า อาชญากรรมซึ่งเกี่ยวกับการประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน ร่างกาย และ/หรือชีวิตของบุคคลอื่น ตัวอย่างอาชญากรรมพื้นฐานเช่น ลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ทำร้ายร่างกายและฆ่าผู้อื่น เป็นต้น นอกจากนี้อาชญากรรมพื้นฐานยังอาจแยกพิจารณาได้เป็นสองชนิด คือ อาชญากรรมพื้นฐานที่ไม่ใช้กำลังรุนแรง และอาชญากรรมพื้นฐานที่ใช้กำลังรุนแรง กล่าวได้ว่าอาชญากรรมพื้นฐานเกิดขึ้นมาพร้อมๆ กับมนุษยชาติและเป็นอาชญากรรมที่ปรากฏอยู่ทั่วไปในทุกสังคม โดยอาจแตกต่างกันก็เพียงความถี่และความรุนแรงเป็นประการสำคัญ ส่วนอาชญากรรมผู้ประกอบอาชญากรรมพื้นฐานก็มักปรากฏทั้งกลุ่มที่เป็นมืออาชีพและกลุ่มที่ไม่ใช่มืออาชีพ

ประเภทที่สาม อาชญากรรมองค์กร หรือ อาชญากรรมร่วมกันกระทำผิด หมายความว่า อาชญากรรมซึ่งอาชญากรรมได้รวมตัวเข้าด้วยกันตามสายการบังคับบัญชาในรูปขององค์การ โดยจัดการวางแผนและการดำเนินงานเพื่อประกอบธุรกิจผิดกฎหมายประเภทต่างๆ อย่างมีระบบ เป็นขบวนการบางครั้งถ้าจำเป็นก็จะใช้วิธีการรุนแรง ซึ่งส่วนใหญ่จะมีอิทธิพลทางการเงิน เศรษฐกิจ และการเมืองหนุนหลังหรือให้ความร่วมมือ ทำให้สามารถประกอบการทุจริตต่างๆ ได้สะดวก ตัวอย่างของอาชญากรรมองค์กรต่าง ได้แก่ การค้ายาเสพติด การค้าผู้หญิง การค้าอาวุธสงคราม สินค้าหนีภาษี เจ้ามือสลากกินรวบ เป็นต้น ผู้บริหารระดับสูงของอาชญากรรมประเภทนี้มักถูกเรียกว่า “มาเฟีย” (Mafia) หรือ เจ้าพ่อ

ประเภทที่สี่ อาชญากรรมคอปกขาว หมายความว่า อาชญากรรมซึ่งผู้กระทำความผิด เป็นบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่การงานไม่ว่าในภาคราชการ รัฐวิสาหกิจหรือเอกชน และ ได้ใช้ตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าวในทางไม่ชอบเพื่อการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน

ประเภทที่ห้า อาชญากรรมพิเศษ หมายความว่ารวมถึง อาชญากรรมซึ่งมีลักษณะแตกต่าง ไปจากอาชญากรรม 4 ประเภทแรกทีกล่าวมาแล้ว แต่อาชญากรรมเหล่านี้มีความสำคัญและ จำเป็นต้องได้รับความสนใจเป็นพิเศษ ตัวอย่างเช่น อาชญากรรมทางเศรษฐกิจและพาณิชย์ อาชญากรรมก่อการร้าย และอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น อาชญากรรมเหล่านี้มีความ ละเอียดและสลับซับซ้อนซึ่งยากแก่การศึกษาและควบคุมในทำนองเดียวกับอาชญากรรมองค์กร การ และอาชญากรรมคอปกขาว กล่าวได้ว่า ในการควบคุมอาชญากรรมพิเศษเหล่านี้ กระบวนการ ยุติธรรมมักไม่สามารถดำเนินการได้โดยลำพัง แต่มักจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือและประสานงาน กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอาจทั้งภายในและหรือระหว่างประเทศ

ผลกระทบของปัญหาอาชญากรรม (เอกริชต์ แปงสนิท, 2549 : 12) ได้แก่

1. ผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงในฐานะเป็นผู้เสียหายหรือเป็นเหยื่อของอาชญากรรม ทั้งในแง่ชีวิตและทรัพย์สิน รวมตลอดถึงกระทบต่อครอบครัวหรือญาติพี่น้องของผู้เสียหายด้วย
2. ผลกระทบต่อเสถียรภาพของรัฐบาล ในกรณีที่รัฐไม่สามารถควบคุมให้ความคุ้มครอง และให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้ รัฐบาลนั้นก็คงจะต้องอยู่ในตำแหน่งต่อไปไม่ได้
3. ผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งในทางเศรษฐกิจ และสังคม คือ ขัดขวางและ บั่นทอนการพัฒนาประเทศทำให้การพัฒนาประเทศไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และทำให้ใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่ในการพัฒนาประเทศได้ไม่เต็มที่และในทางกลับกันเมื่อการพัฒนาประเทศไม่ได้ผลตาม เป้าหมายแล้วก็จะมีผลในทางเพิ่มปัญหาอาชญากรรมมากยิ่งขึ้น

สาเหตุของอาชญากรรม (เอกริชต์ แปงสนิท, 2549 : 12) คือ

1. สภาวะหรือเงื่อนไขทางสังคม (Social Condition) ซึ่งได้แก่

1.1 สภาวะทางสังคม เช่น ระบบการศึกษาไม่เหมาะสม การจัดที่อยู่อาศัยไม่พอเพียง การระบาดของอบายมุขต่างๆ เช่น การพนัน ยาเสพติดให้โทษ และการค้าประเวณี

1.2 สภาวะทางเศรษฐกิจ เช่น ปัญหาการว่างงาน ความยากจน การกระจายรายได้ไม่ทั่วถึง และไม่เป็นธรรม การผูกขาดทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

1.3 สภาวะทางสาธารณสุข เช่น การปลอมปนอาหาร และเครื่องดื่ม และการใช้ยาในทางที่ผิด เป็นต้น

1.4 สภาวะทางการเมือง เช่น ความขัดแย้งและต่อสู้กับทางการเมือง การแข่งขันผลประโยชน์ส่วนตัวและพรรคพวกโดยอาศัยวิถีทางการเมือง เป็นต้น

1.5 สภาวะทางครอบครัว เช่น สภาพบ้านแตก บิดามารดาไม่มีการเอาใจใส่ อบรมดูแลบุตรธิดา บิดามารดามีลูกมากเกินไป และความขัดแย้งภายในครอบครัว เป็นต้น

2. สภาวะหรือเงื่อนไขทางจิตใจ (Mental and Psychological) คือ จิตใจไม่ปกติหรือวิปริต อาจโดยกรรมพันธุ์หรือถูกกดดันโดยสภาวะหรือเงื่อนไขทางสังคมดังกล่าวข้างต้น

3. สภาวะทางสิ่งแวดล้อม (Environmental Conditions) คือ สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการประกอบอาชญากรรม เช่น การสร้างที่ประกอบธุรกิจการค้าโดยมีชอกมุลลับตา การสร้างที่อยู่อาศัย โดยไม่คำนึงถึงการป้องกันอาชญากรรม การไม่จัดให้มีแสงสว่างเพียงพอในถนนหนทาง การไม่จัดคนเฝ้าหรือจัดอุปกรณ์ป้องกันอาชญากรรมอย่างเพียงพอ ทั้ง 3 อย่างนี้ อย่างใดอย่างหนึ่งหรือรวมกันอาจก่อให้เกิดอาชญากรรมได้

กล่าวโดยสรุป หลักการป้องกันอาชญากรรม คือ งานหลักของตำรวจ ยุทธวิธีหลักในการป้องกันอาชญากรรม ก็คือ การตรวจท้องที่ เพราะหลักใหญ่ของทฤษฎีนี้คือการปรากฏตัวของตำรวจย่อมมีผลในการยับยั้ง ผู้ที่มีแนวโน้มที่จะประกอบอาชญากรรม เพราะการเกรงกลัวการถูกจับกุม แนวทฤษฎีนี้เห็นว่าหน้าที่การป้องกันอาชญากรรมมีความสำคัญว่าการสืบสวนสอบสวน การจับกุมและการลงโทษผู้กระทำผิดเสียอีก ต่อมาทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรมได้รับการพัฒนา กึ่งกลางศตวรรษที่ 20 ทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรมมีแนวโน้มจะเข้ามาแทนที่ทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งหมายความว่าต้องจัดสภาพต่างๆ ไปของหมู่บ้าน เมือง หรือชุมชน เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลลงายต่อการควบคุมโดยไม่ล่วงล้ำสิทธิส่วนบุคคล มุ่งเน้นให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกันร่างกายชีวิตและทรัพย์สินของตนเองให้พ้นภัย หรือปลอดภัยจากอาชญากรรม โดยฝ่ายตำรวจเป็นผู้ให้การสนับสนุน วางแผน และให้คำปรึกษาแก่กลุ่มชุมชน เพื่อป้องกันอาชญากรรม

แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจสายตรวจตู้แดง

แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจสายตรวจ

ตำรวจ คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยจับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546 : 463) เป็นหน่วยงานที่มีกำลังพลกระจายอยู่ทุกจังหวัด ทุกอำเภอ และทุกตำบลในประเทศไทย ระเบียบกรมตำรวจเกี่ยวกับคดีลักษณะ 1 บทที่ 1 ได้กำหนดหน้าที่ของตำรวจไว้ 4 ประการคือ

1. รักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน
2. รักษากฎหมายที่เกี่ยวข้องแก่การกระทำผิดในทางอาญา
3. บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน
4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

จากลักษณะหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น ตำรวจจึงมีภารกิจโดยตรงในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เพื่อให้ทุกคนในสังคมมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ใช้ชีวิตร่วมกันในสังคม อย่างสงบสุข เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการป้องกันอาชญากรรมดีกว่าการปราบปราม ในภายหลังเพราะอาชญากรรมบางประเภทเมื่อเกิดแล้วไม่สามารถเยียวยารักษาหรือให้คืนสภาพเดิมได้เช่น อาชญากรรมที่เกี่ยวกับชีวิตและเพศ

การตรวจท้องที่โดยตำรวจสายตรวจ คือวิธีการด้านหนึ่งของตำรวจในการที่จะป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจนั้นจะมีอยู่ตลอดทั้ง 24 ชั่วโมง เพื่อตรวจตราลาดตระเวนสังเกตการณ์ ดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยภายในเขตท้องที่ ระวังเหตุร้าย ตลอดจนการจับกุมบุคคลที่กระทำความผิดกฎหมาย ถ้าพื้นที่ใดไม่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจออกทำการตรวจตราพื้นที่นั้นจะมีโอกาสเกิดการประกอบอาชญากรรมสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งทางสายตรวจมีความสำคัญมากในการป้องกันอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นภายในพื้นที่และเมื่อมีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น ก็เป็นหน้าที่ของตำรวจสายตรวจในการที่จะรีบไประงับเหตุที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ตำรวจสายตรวจยังช่วยงานของพนักงานสอบสวน เพราะตำรวจสายตรวจคือบุคคลแรกที่สามรถเข้าไปในสถานที่เกิดเหตุได้ก่อนผู้อื่น ภารกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจจึงนับว่ามีความสำคัญอย่างมาก หากว่าประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจสายตรวจไม่เป็นผลต่ำลง การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมก็จะเลวลงไปด้วย ซ้ำยังอาจโยงไปถึงขวัญของประชาชน ซึ่งจะทำให้ประชาชนขาดความรู้สึกมั่นใจต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองในสังคม (สุลักษณ์ แก้วพิจิตร 2539 : 13)

ตำรวจสายตรวจเป็นตำรวจที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ในการออกตรวจตราดูแลพื้นที่เขตรับผิดชอบ การปฏิบัติหน้าที่ที่มีความใกล้ชิดและเกี่ยวข้องกับประชาชนมากที่สุด ตั้งแต่ประชาชนตื่นนอนออกไปทำงานจนกระทั่งกลับบ้านนอน

การบริการช่วยเหลือต่าง เป็นสิ่งหนึ่งที่ประชาชนปรารถนาที่จะได้รับจากตำรวจสายตรวจ ดังนั้นหน้าที่ของตำรวจสายตรวจจึงมีทั้งการป้องกันอาชญากรรมและให้บริการแก่ประชาชน ชัยสิทธิ์ กาญจนกิจ (2533 : 28 - 31) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจสายตรวจไว้ดังนี้

1. ตรวจสังเกตเพื่อป้องกันอาชญากรรม
 2. จับกุมผู้กระทำความผิดเมื่อเกิดเหตุ
 3. หาข่าวอาชญากรรมเพื่อประโยชน์ในการวางแผนการตรวจ
 4. ตรวจเยี่ยมประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากอาชญากรรมเพื่อสร้างความอบอุ่นให้แก่ประชาชนและเป็นการหาข่าวเพิ่มเติม
 5. ตรวจสอบแหล่งอาชญากรรม เพื่อแสดงตัวให้ประชาชนที่พบเห็นเกิดความอบอุ่นและคนร้ายบริเวณดังกล่าวไม่กล้ากระทำความผิด
 6. ปฏิบัติภารกิจพิเศษที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา เช่น รักษาสถานที่เกิดเหตุเพลิงไหม้
 7. ระวังเหตุร้ายต่างๆ ตามที่ได้รับแจ้ง
 8. ให้บริการแก่ประชาชนเมื่อได้รับการร้องขอหรือพบว่าการกำลังต้องการความช่วยเหลือ
- หน้าที่ของตำรวจสายตรวจเป็นภารกิจที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้าว่าจะต้องเผชิญกับเหตุการณ์เช่นใดขณะปฏิบัติหน้าที่ การทำงานมีลักษณะที่ต้องอาศัยการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งอาจมีทั้งการร้องขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ คนเสียสติ อาละวาดทำร้ายร่างกายชาวบ้าน คนร้ายก่อเหตุชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ตำรวจสายตรวจจึงต้องมีความคล่องตัวในการทำงาน มีความพร้อมทางร่างกายและจิตใจตลอดเวลา จึงควรมีคุณลักษณะดัง ต่อไปนี้

1. อายุระหว่าง 22-45 ปี
2. บุคลิกลักษณะสมรรถภาพทางร่างกายดี
3. ซื่อสัตย์สุจริตและมีน้ำใจ
4. มีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับประชาชนในพื้นที่ได้ดี
5. มีความรู้ในดับทกกฎหมายพอสมควร
6. มีวินัยและมีความเสียสละเพื่อส่วนรวม
7. ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจ

8. มีคุณสมบัติครบตามคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งสายตรวจที่คณะกรรมการข้าราชการตำรวจกำหนด

9. มีความชอบและรักที่จะเป็นตำรวจสายตรวจ

10. มีไหวพริบปฏิภาณ และช่างสังเกต

การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจโดยรวมเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งนอกเหนือจากการในการปฏิบัติงานเฉพาะ เช่น การตรวจ การปราบปราม ฯลฯ ยังจำเป็นต้องกำหนดคุณสมบัติเฉพาะ จึงจะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทของตำรวจสายตรวจ

สภาพพื้นที่ของแต่ละสถานีตำรวจจะมีความแตกต่างกันไปตามสภาพธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บางพื้นที่ติดแกวมีซอยเชื่อมต่อจำนวนมาก บางพื้นที่เป็นที่โล่งมีแม่น้ำลำคลองไหลผ่าน บางพื้นที่เป็นหมู่บ้านจัดสรร ตำรวจสายตรวจที่ออกปฏิบัติหน้าที่จึงต้องสอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพพื้นที่เพราะมีขีดความสามารถแตกต่างกัน ชัยสิทธิ์ กาญจนกิจ (2533 : 30 - 32) ได้แบ่งตำรวจสายตรวจออกเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

1. สายตรวจจรดยนต์ประกอบด้วย กำลังพลอย่างน้อย 3 นาย คือพลขับ ผู้บังคับรถ และพลประจำรถ มีความคล่องตัวในการตรวจพื้นที่กว้าง ระยะเวลาไกลและทุกสภาพอากาศ นอกจากนี้ยังสามารถใช้อุปกรณ์การตรวจได้ดี เช่น วิทยุสื่อสาร ไฟสปอตไลท์ และเครื่องมือดับเพลิง เป็นต้น

2. สายตรวจจรดจักรยานยนต์ ประกอบด้วย พลขับ 1 นาย พลประจำรถ 1 นาย เหมาะสำหรับสภาพพื้นที่ปัจจุบันของกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะเป็นตรอกซอยเชื่อมต่อกัน เพราะตำรวจสายตรวจจักรยานยนต์มีความคล่องตัวในการเคลื่อนที่สูง สามารถเข้าตรวจในพื้นที่แคบๆ ได้ดีกว่าสายตรวจจรดยนต์

3. สายตรวจเรือยนต์ประกอบด้วยกำลังพล 3 นาย เหมือนสายตรวจจรดจักรยานยนต์ใช้ตรวจในพื้นที่ที่เป็นลำน้ำเช่นเดียวกับพื้นที่ที่เป็นถนน

4. สายตรวจเดินเท้า ประกอบด้วยกำลังพล 2 นาย มีขีดความสามารถจำกัด ตรวจได้เฉพาะพื้นที่เล็กๆ มีระยะทางไม่ไกลเหมาะสำหรับการตรวจในย่านประชากรหนาแน่นเพราะสามารถตรวจ สังเกตได้ละเอียด มีผลในแง่จิตวิทยาในการปราบคนร้าย และเป็นที่อบอุ่นใจแก่ประชาชน

5. สายตรวจม้า ประกอบด้วยกำลังพล 1 นายออกตรวจพร้อมกับม้าเป็นการตรวจที่ใช้กำลังน้อยแต่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมาก เพราะม้ามีราคาแพงและเสียค่าเลี้ยงดูตลอดเวลา เหมาะสำหรับการใช้ตรวจในพื้นที่ที่ไม่เอื้ออำนวยในการใช้สายตรวจประเภทอื่นเพราะข้อจำกัดทางภูมิประเทศและทัศนวิสัย เช่น สวนลุมพินี และสวนจตุจักร เป็นต้น

6. สายตรวจสุนัข ประกอบด้วยกำลังพล 1 นาย ออกตรวจพร้อมกับสุนัขใช้สำหรับเหตุการณ์พิเศษเช่น ล้อมจับคนร้ายที่หลบหนีเข้าไปในพุ่มไม้ ตรวจพิสูจน์กลิ่นคนร้ายยาเสพติด หรือใช้ในการรักษาความปลอดภัยบุคคลและสถานที่สำคัญ

นอกจากสายตรวจประเภทดังกล่าวข้างต้น นิตินันท์ เศวตนันท์ (2538 : 47 - 48) ได้แบ่งประเภทของสายตรวจเพิ่มขึ้นอีก 3 ประเภทคือ สายตรวจรถจักรยาน สายตรวจนอกเครื่องแบบ ยามตู้ ยามจุด จุดตรวจ จุดสกัด และจุดรับแจ้งเหตุ

ความรู้เกี่ยวกับตู้แดง

การติดตั้งตู้แดง เป็นการกำหนดแผนการตรวจและควบคุมสายตรวจรถยนต์ และสายตรวจรถจักรยานยนต์ให้ตรวจอย่างมีระบบ โดยกรมตำรวจได้มีคำสั่งที่ 200/2540 ลงวันที่ 13 พฤษภาคม 2540 ตั้งคณะกรรมการจัดระบบสายตรวจเพื่อศึกษาและจัดระบบสายตรวจให้เป็นรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ และคณะกรรมการดังกล่าวได้ร่วมกันกำหนดผลทางการจัดสายตรวจของสถานีตำรวจ ประกอบด้วย การปฏิบัติของสายตรวจ แผนการตรวจ และการควบคุมให้สายตรวจปฏิบัติตามแผนการตรวจ

1. หลักการพิจารณาติดตั้งตู้แดง ให้พิจารณาจากองค์ประกอบดังนี้
 - 1.1 ที่ที่มีคดีเกิดสูง
 - 1.2 บ้านบุคคลสำคัญ
 - 1.3 ที่ชุมชน
 - 1.4 เส้นทางโจร
 - 1.5 ที่เปลี่ยว
 - 1.6 ย่านที่พักอาศัยที่มีคนอยู่หนาแน่น
2. แต่ละเขตตรวจ ให้ติดตั้งตู้แดง 12-20 ตู้
3. ในการตรวจของสายตรวจรถจักรยานยนต์ทุก 1 ชั่วโมง ให้ใช้เวลาในการตรวจประมาณ 40 นาที หยุดพักรถและสังเกตการณ์ตามตู้แดงและจุดตรวจต่างๆ ประมาณ 20 นาที
4. การติดตั้งตู้แดงควรติดตั้งให้เรียบร้อยดูสวยงามและให้อยู่ฝั่งซ้ายเพื่อสะดวกในการตรวจ
5. ตู้แดงต้องเขียนคำว่า "จุดตรวจที่.....เขตตรวจที่.....สน. หรือ สภ....." หมายเลขโทรศัพท์....."
6. ในรอบ 3 เดือน ควรพิจารณาเปลี่ยนจุดติดตั้งตู้แดงตามสถานภาพอาชญากรรมหรือตามความเหมาะสม
7. จัดทำสมุดตู้แดง ตู้ละ 2 เล่ม เป็นวันคู่ วันคี่ สลับกัน โดยวางไว้ครั้งละ 1 เล่ม เท่านั้น
8. การลงชื่อในสมุดตู้แดงของสายตรวจรถจักรยานยนต์ต้องลงชื่อทั้ง 2 นาย

9. เมื่อประสบเหตุไม่ว่ากรณีใดระหว่างเส้นทาง ให้สายตรวจดำเนินการแก้ไขในเบื้องต้น แล้วแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ เมื่อเสร็จภารกิจแล้วจึงออกตรวจต่อไป

10. ถ้าสายตรวจไม่สามารถไปตรวจดูแลได้ตามวงรอบของการตรวจ กรณีไปรับเหตุ หรือไปติดตามคนร้าย ฯลฯ หลังจากเสร็จภารกิจแล้ว ให้หมายเหตุในสมุดคู่มือด้วย หากไม่สามารถหมายเหตุในสมุดคู่มือได้ ให้รายงานหัวหน้าสายตรวจทราบ

11. ให้สายตรวจรถจักรยานยนต์ผลัดที่เข้าเวร 00.01-08.00 น. เป็นผู้เก็บและวางสมุดคู่มือ สำหรับสมุดคู่มือที่เก็บมาให้ส่งมอบให้หัวหน้าสายตรวจผลัดที่กำลังเข้าเวรเพื่อตรวจและนำเสนอสารวัตรป้องกันและปราบปราม

การจัดกำลังตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก

การแบ่งเขตการตรวจในเขตเทศบาล

เขตเทศบาลเมืองพิษณุโลก มีประชากรโดยประมาณ 45,131 คน มีพื้นที่ทั้งหมด 18.20 ตารางกิโลเมตร แบ่งออกเป็น 8 เขตตรวจ ดังนี้

1. เขตตรวจ 1 มีพื้นที่โดยประมาณ 2.25 ตารางกิโลเมตร คือ บริเวณตั้งแต่เชิงสะพานนเรศวรฝั่งทิศตะวันออก ไปตามถนนมิตรภาพ จนถึงทางรถไฟไปทางทิศเหนือทั้งหมด ไปจรดวัดตาปะขาวหาย สามแยกเต็งหนาม มีประชากรอาศัยอยู่ในพื้นที่ประมาณ 8,384 คน มีคู่มือ 1-เอ15 อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ มีบริเวณแยกวัดบางพยอม เป็นจุดสกัด โดยใช้รถสายตรวจรถจักรยานยนต์ 1 คัน คือ 1011 ออกตรวจในเขตพื้นที่บริเวณสถานสำคัญในเขตตรวจมีดังนี้

- 1.1 วัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร
- 1.2 วัดนางพญา
- 1.3 สถานีวิทยุโทรทัศน์ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ เขต 4

2. เขตตรวจ 2 มีพื้นที่โดยประมาณ 2.35 ตารางกิโลเมตร คือ บริเวณตั้งแต่ถนนมิตรภาพฝั่งเชิงสะพานสูง ทางรถไฟฝั่งตะวันออก ไปจนถึงแยกร่องโพธิ์ ขึ้นไปทางทิศเหนือทั้งหมด ไปจรดบ้านหนองปลาเค้า มีประชากรอาศัยอยู่ในพื้นที่ประมาณ 8,075 คน มีคู่มือ บี1 - บี 19 อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ มีแยกวัดมะขามเตี้ย เป็นจุดสกัด โดยใช้รถสายตรวจรถจักรยานยนต์ 1 คัน คือ 1012 ออกตรวจในเขตพื้นที่ ส่วนสถานที่สำคัญในเขตพื้นที่มีดังนี้

- 2.1 บ้านนายสุชน ชามพูนท สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดพิษณุโลก
- 2.2 บ้านนางเปรมฤดี ชามพูนท นายกเทศบาลนครพิษณุโลก

3. เขตตรวจ 3 มีพื้นที่โดยประมาณ 1.67 ตารางกิโลเมตรคือ บริเวณตั้งแต่เชิงสะพานสูง และทางรถไฟฝั่งตะวันออก ไปตามถนนมิตรภาพ จนถึงแยกร่องโพธิ์ลงมาทางทิศใต้ ถึงแนวถนน

พระองค์ดำ ถนนสนามบิน จรดท่าอากาศยานพิษณุโลก มีประชากรอาศัยอยู่ในพื้นที่ประมาณ 10,890 คน มีตู้ยาม 102 ตู้แดง ซี 1 - ซี 30 อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบมีแยกเรือนแพ เป็นจุดสกัด โดยใช้รถสายตรวจจรดจักรยานยนต์ 1 คัน คือ 1013 ออกตรวจในเขตพื้นที่ ส่วนสถานที่สำคัญในเขตพื้นที่ มีดังนี้

3.1 มหาวิทยาลัยนเรศวร ถนนสนามบิน

3.2 ค่ายสมเด็จพระเอกาทศรถ

4. เขตตรวจ 4 มีพื้นที่โดยประมาณ 1.69 ตารางกิโลเมตร คือบริเวณตั้งแต่แนวถนนพระองค์ดำ ถนนสนามบิน จนถึงทางอากาศยานพิษณุโลกด้านทิศตะวันออก มีประชากรอาศัยอยู่ในพื้นที่ประมาณ 12,316 คน มีตู้แดง ดี 1 - ดี 20 อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบมีแยกวัดหนองบัวเป็นจุดสกัด โดยใช้รถสายตรวจจรดจักรยานยนต์ 1 คัน คือ 1014 ออกตรวจในเขตพื้นที่ ส่วนสถานที่สำคัญในเขตพื้นที่ มีดังนี้

4.1 พิพิธภัณฑสถานบ้าน ดร.จำทวี

4.2 ท่าอากาศยานพิษณุโลก

4.3 กองบิน 46

5. เขตตรวจ 5 มีพื้นที่โดยประมาณ 1.70 ตารางกิโลเมตร คือ บริเวณตั้งแต่สะพานนเรศวรฝั่งตะวันออก ไปจรดทางรถไฟ ลงมาทางทิศใต้ ไปจนถึงหลังพิษณุโลกรามมา แยกบ้านแพรว ถนนราชอุทิศ จรดถนนศรีธรรมไตรปิฎก ถึงแยกมาลาเบียง เป็นแนวกัน มีประชากรอาศัยอยู่ในพื้นที่ประมาณ 13,568 คน มีตู้แดง อี 1- อี 19 อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ มีแยกถนนมาลาเบียง เป็นจุดสกัด โดยใช้รถสายตรวจจรดจักรยานยนต์ 1 คัน คือ 1015 ออกตรวจในเขตพื้นที่ สถานที่สำคัญในเขตพื้นที่มีดังนี้

5.1 วัดราชบูรณะ

5.2 วัดใหม่ภักยาน

5.3 สำนักงานเทศบาล อำเภอเมืองพิษณุโลก

5.4 สำนักงานตำรวจภูธรภาค 6

6. เขตตรวจ 6 มีพื้นที่โดยประมาณ 1.75 ตารางกิโลเมตรคือบริเวณหลังพิษณุโลกรามมา แยกบ้านแพรว ถนนราชอุทิศ จรดถนนศรีธรรมไตรปิฎก ถึงแยกมาลาเบียง ตามแนวทางรถไฟ ทิศตะวันตก ลงไปทางทิศใต้ ถึงหมู่บ้านการเคหะ แยกวัดจุฬามณี และเชิงสะพานวัดใหม่พื้นที่ มีประชากรอาศัยอยู่ในพื้นที่ประมาณ 10,771 คน มีตู้แดง เอฟ 1 - เอฟ 31 อยู่ในเขตพื้นที่ รับผิดชอบ มีแยกหลังพิษณุโลกรามมาเป็นจุดสกัด โดยใช้รถสายตรวจจรดจักรยานยนต์ 1 คัน คือ 1016 ออกตรวจในเขตพื้นที่รับผิดชอบ สถานที่สำคัญในเขตพื้นที่มีดังนี้

6.1 วัดจุฬามณี

6.2 ค่ายพระยาจักรี

6.3 บ้านพักนายยิงพันธ์ มนะสิการ อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

7. เขตตรวจ 7 มีพื้นที่โดยประมาณ 3.54 ตารางกิโลเมตร คือบริเวณตั้งแต่ริมแม่น้ำน่าน ทางทิศตะวันตก ลงไปทางใต้ โดยมีแนวถนนพระร่วง ดัดข้ามคลองส่งน้ำ ไปโรงงานเจียรไนเพชร ไปตามถนนพระลือชอย 1 จรดถนนสีหราชเดโชชัย ไปตามถนนจนถึงแยกบ้านคลอง ถนนสิงห์วัฒน์ ไปทางจังหวัดสุโขทัย เป็นแนวกั้น มีประชากรอาศัยในพื้นที่ประมาณ 7,694 คน มีตู้แดง จี1- จี 30 อยู่ในเขตพื้นที่ สถานที่สำคัญในเขตพื้นที่มีดังนี้

7.1 บ้าน พล.อ.ศิริ ทิวะพันธ์

7.2 มหาวิทยาลัยนเรศวร (หนองอ้อ)

8. เขตตรวจ 8 มีพื้นที่โดยประมาณ 3.48 ตารางกิโลเมตรคือ บริเวณตั้งแต่ริมแม่น้ำน่าน ทางทิศตะวันตก ขึ้นไปทางทิศเหนือ โดยมีแนวถนนนเรศวร ถนนพระร่วง ดัดข้ามคลองส่งน้ำ ไป โรงงานเจียรไนเพชร ไปตามถนนพระลือชอย 1 จรดถนนสีหราชเดโชชัย ไปตามถนนจนถึงแยก บ้านคลอง ถนนสิงห์วัฒน์ ทางทาง จว.สุโขทัย เป็นแนวกั้น มีประชากรอาศัยอยู่ในพื้นที่ประมาณ 7,881 คน มีตู้แดง เอช1-เอช 18 ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ มีแยกเชิงสะพานเอกาทศรถฝั่งตะวันตก เป็นจุดสกัด ใช้รถยนต์สายตรวจ 1 คัน คือ 1018 ออกตรวจในเขตพื้นที่ สถานที่สำคัญในเขตพื้นที่มี ดังนี้

8.1 ค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช

8.2 ศาลสมเด็จพระนเรศวรมหาราช

8.3 ศาลากลางจังหวัดพิษณุโลก

8.4 ที่ว่าการอำเภอเมืองพิษณุโลก

8.5 ศาลจังหวัดพิษณุโลก

8.6 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามพิษณุโลก

นอกจากสายตรวจจรดจักรยานยนต์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเขตแล้ว ทั้ง 8 เขตตรวจยังถูกควบคุมสั่งการโดยร้อยเวรป้องกันฯ ซึ่งทำหน้าที่เป็นสายตรวจจรดยนต์ ดูแลเขตตรวจทั้งหมดด้วย หากเขตการตรวจใด มีความจำเป็นที่จะต้องใช้กำลังในการตรวจเพิ่ม ก็ให้สามารถพิจารณาจัดสายตรวจจรดจักรยานยนต์ เพิ่มได้ตามความเหมาะสม

การจัดสายตรวจในเขตเทศบาล

1. สายตรวจจรดยนต์ หรือร้อยเวรป้องกันฯ จะมีนายตำรวจ คือ รอง สวป. เป็นผู้ควบคุม มีกำลังประมาณ 3 นาย ทำหน้าที่ออกตรวจตู้แดงที่รับผิดชอบ และควบคุมการปฏิบัติของสายตรวจ

รถจักรยานยนต์ที่ประจำตามเขตต่างๆ ให้ตรวจตามแผนการตรวจ โดยการสุ่มตรวจตู้แดงตามเขตตรวจต่างๆ

2. สายตรวจรถจักรยานยนต์ ซึ่งจะมีประจำเขตตรวจละ 1 สาย ทำหน้าที่ตรวจพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของตน โดยในการตรวจ 1 ผลัด (8 ชั่วโมง) นั้น จะต้องลงลายมือชื่อตู้แดง 2 รอบ คือ ต้องลงลายมือชื่อตู้แดง 4 ชม./ครั้ง มีการเปลี่ยนสมุดตู้แดงทุกวัน โดยผู้ที่เข้าผลัด 00.01-08.00 น. ของทุกวัน จะเป็นผู้เก็บสมุดและนำสมุดใหม่ไปวาง สำหรับสมุดตู้แดงที่เก็บมาจะเสนอ หน.ชุดตรวจสอบสวน เพื่อเสนอ สวป.ต่อไป

3. สายตรวจเดินเท้า จัดกำลังจากเสมียนพนักงานตามแผนกต่างๆ วันละ 5 นาย ออกเดินเท้าตามถนนและย่านชุมชน ตั้งแต่เวลา 19.00-22.00 น.โดยนายตำรวจระดับ รอง ผกก-สว. เป็นผู้ลงไปควบคุม

4. นอกจากการจัดสายตรวจดังกล่าวข้างต้นแล้ว ในพื้นที่ของเขตเทศบาลนั้น มีสถานประกอบการต่างๆ ที่มีความเสี่ยงในการเกิดอาชญากรรม เช่น ร้านทอง ธนาคาร สถานประกอบการ 24 ชั่วโมง ซึ่งสถานที่เหล่านี้ได้จัดสายตรวจ ดังนี้

4.1 ธนาคาร จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจไปประจำตามคำสั่งของกรมตำรวจ

4.2 ร้านทอง จัดกำลังสายตรวจรถจักรยานยนต์ 2 สาย แบ่งเขตให้รับผิดชอบในการตรวจ โดยให้ตรวจเฉพาะร้านทองอย่างเดียว ตั้งแต่เวลา 08.00-17.00 น. ไม่ต้องตรวจอย่างอื่น โดยกำหนดให้ตรวจผลัดละ 2 รอบ นอกจากนั้น ยังมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ซึ่งประจำอยู่ในเขตเทศบาล ใกล้เคียงร้านทอง ในช่วงพักก็ให้ไปตรวจร้านทองด้วย ส่วนสมุดที่ประจำอยู่ตามร้านทองนั้น ให้ผู้ที่เข้าเวรผลัดวันเสาร์ เป็นผู้เก็บมาให้ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบสวน และผู้ที่เข้าเวรฯ เข้าวันจันทร์ เป็นผู้นำไปวาง

สำหรับร้านทองและธนาคารนั้น นอกจากเราจะจัดสายตรวจดังกล่าวข้างต้นแล้วยังขอความร่วมมือให้ทางร้านป้องกันตนเอง โดยการติดตั้งที่วิงจรปิด หรือระบบแจ้งเหตุอัตโนมัติ ซึ่งก็ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี โดยเฉพาะการติดตั้งระบบแจ้งเหตุอัตโนมัติ

4.3 สถานประกอบการที่เปิด 24 ชั่วโมง นั้น จัดกำลังสายตรวจ 1 สาย ออกตรวจ ตั้งแต่เวลา 16.00-24.00 น.และ 00.01-08.00 น.โดยได้จัดทำสมุดไปวางไว้ตามร้านดังกล่าว และให้สายตรวจที่รับผิดชอบไปลงลายมือชื่อตรวจเยี่ยม ผลัดละ 2 รอบ มีการเปลี่ยนสมุดทุกวันพุธ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

दनัยศักดิ์ เกตุบุญลือ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 76 มีอายุระหว่าง 20-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 56 สมรสแล้วคิดเป็นร้อยละ 71 และประกอบอาชีพ รับจ้างหน่วยงานเอกชนเป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 36 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการพัฒนาระบบสายตรวจ ด้านการสืบสวนปราบปราม และด้านการปราบปรามยาเสพติดในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบสายตรวจเป็นอันดับแรก และพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนปราบปรามน้อยที่สุด จากการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันตามสถานภาพสมรสและอาชีพ โดยประชาชนที่สมรสแล้วและประกอบอาชีพ รับราชการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสดและประกอบอาชีพรับจ้างหน่วยงานเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกันตามเพศและอายุ

พิภพ ตระกูลพานิชย์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจด้านระบบและกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจปานกลาง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และสถานะของการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ

อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พวงเพชร สุคนธ์ธนวัฒน์ (2548 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้ติดต่อใช้บริการของสถานีตำรวจ จำนวน 323 ราย และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางมดในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความพึงพอใจงานป้องกันปราบปราม งานสืบสวน และงานสอบสวน อยู่ในระดับมาก ส่วนงานอำนวยความสะดวกและงานจราจร ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ด้านปัจจัยภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และวัตถุประสงค์ของการมาติดต่อกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจพบว่า มีเพียงวัตถุประสงค์ของผู้มาติดต่อเท่านั้นที่มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของแต่ละสายงานมีปัญหาสำคัญๆ คือ ด้านสืบสวนเจ้าหน้าที่มีน้อย ทำให้ผู้ใช้บริการต้องรอนาน ด้านอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า ที่นั่งไม่เพียงพอ และไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ด้านการจราจร เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้าและขาดมนุษยสัมพันธ์ ด้านป้องกันปราบปราม เจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน และด้านสอบสวน พนักงานสอบสวนทำงานล่าช้าและขาดมนุษยสัมพันธ์ (4) สำหรับความคิดเห็นและข้อ เสนอแนะนั้นพบว่า ควรมีการปรับปรุงป้ายแสดงที่ตั้ง และทางเข้าสถานีตำรวจให้ชัดเจน ควรปรับปรุงถนนทางเข้าและภายในบริเวณสถานี รวมถึงการจัดสถานที่จอดรถแก่ผู้มาติดต่อ และควรปรับปรุงบริเวณที่นั่งรอ เครื่องแจกบัตรคิว นอกจากนี้ ควรเพิ่มความถี่และจุดตรวจบริเวณป้ายรถเมล์ โรงเรียน ตลาดฝั่งหลวงเพื่อป้องกันตัดช่องโอกาสมิให้เกิดเหตุร้าย ตลอดจนกวดขันวินัยจราจรด้วยการตรวจจับรถจักรยานยนต์ และการแข่งรถจักรยานยนต์ ประการสุดท้าย ควรมีการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ เทคนิควิธี การทำงานให้บริการประชาชน ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

สมบัติ ชูชัยยะ (2540) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจและความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาล เมืองสกลนคร ความสำคัญการศึกษาเพื่อทราบการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาล เมืองสกลนคร และผลการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อเสนอแนะสำหรับสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสกลนคร และกรมตำรวจ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้สายตรวจมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การศึกษาใช้วิธีสัมภาษณ์และการสังเกต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รู้

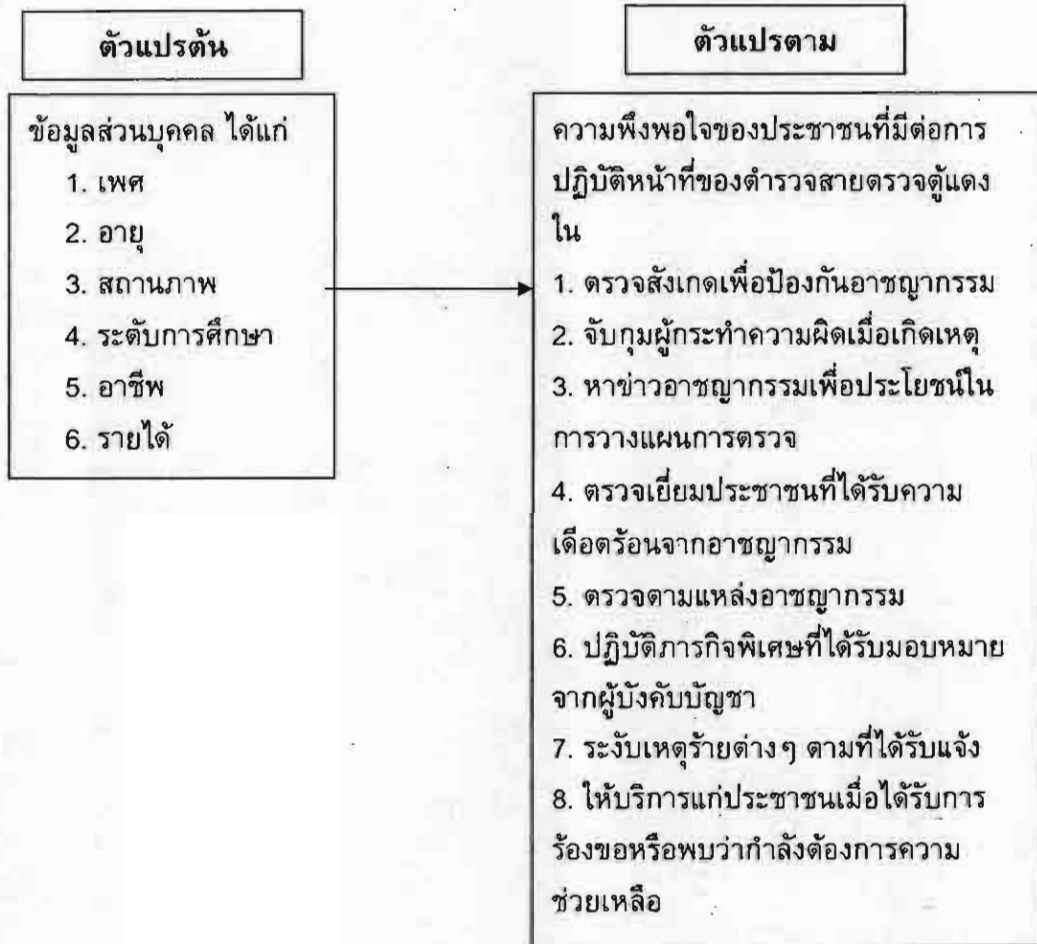
ได้แก่ ประธานชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสกลนคร จำนวน 24 ราย ตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 10 ราย และตำรวจสายตรวจของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสกลนคร จำนวน 10 ราย ประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้จุดตรวจตู้แดงรัศมีมากกว่า 200 เมตร จำนวน 185 ราย ผลการศึกษาพบว่าการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลเมืองสกลนคร เทศบาลเมืองสกลนครมีพื้นที่ 54.54 ตารางกิโลเมตร มีชุมชนอยู่ 24 ชุมชน แบ่งเขตตรวจเป็น 5 เขต มีจุดตรวจตู้แดง รวม 52 ตู้ มีกำลังพลสายตรวจ รวม 52 นาย จัดแบ่งเป็นสายตรวจรถยนต์ 1 คัน ประกอบด้วยพลขับ หัวหน้าสายตรวจและพลประจำรถ สายตรวจรถจักรยานยนต์ จำนวน 5 คัน ประกอบด้วยพลขับและพลประจำรถ และสายตรวจเดินเท้า จำนวน 3 สายๆ ละ 4 นาย ปฏิบัติงานเป็นผลัดๆ ละ 8 ชั่วโมง วันละ 3 ผลัด การตรวจตู้แดงแต่ละเขตใช้เวลา 2 ชั่วโมงต่อรอบ การตรวจตู้แดงสายตรวจต้องเซ็นชื่อลงเวลามาตรวจ แล้วรายงานเหตุการณ์เข้าสู่ศูนย์ วิทยุของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองสกลนครทุกครั้ง ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสกลนคร การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน มีความคิดเห็นให้ติดตั้ง ตู้แดงที่ชุมชนระยะห่างระหว่างตู้แดง 500 เมตร ใช้เวลาตรวจต่อรอบ 1 ชั่วโมง การตรวจ ให้สอบถามสถานการณ์ควรตั้งด่านตรวจเมื่อมีเหตุร้ายและย้ายที่ตั้งไปเรื่อยๆ การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญามีความคิดเห็นว่า การปราบปรามอาชญากรรม ตำรวจสายตรวจต้องไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว เพื่อระงับเหตุ ให้กวาดล้างผู้มีอิทธิพล อาชญากรรมหมาย แหล่งอบายมุขและสถานบันเทิงต่างๆ ปราบปรามยาเสพติด และการโจรกรรมทรัพย์สินอย่างต่อเนื่องและจริงจัง การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน มีความคิดเห็นให้ให้บริการช่วยเหลือรับแจ้งเหตุ อำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนทั่วไป เมื่อมีอุบัติเหตุให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถและเพื่อความสงบสุข เห็นควรเพิ่มกำลังสายตรวจอีก การดูแลรักษาผลประโยชน์สาธารณะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประปา ไฟฟ้า ตู้โทรศัพท์ และโบราณสถานต่างๆ ให้เพิ่มความถี่ในการตรวจเวลากลางคืนให้ดูแลเป็นพิเศษ เมื่อมีเหตุขัดข้องให้ช่วยดำเนินการประสานงานช่วยเหลือจนเรียบร้อย และเกี่ยวกับสายตรวจต้องการ สายตรวจรถจักรยานยนต์มากที่สุด พาหนะของสายตรวจควรปรับปรุง

สุรพงษ์ พุทธก้าว (2549) ได้ศึกษาความต้องการของผู้นำชุมชนต่อการปฏิบัติงานสายตรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความต้องการของผู้นำชุมชนต่อการปฏิบัติงานสายตรวจและ เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการจัดแผนการตรวจและสถานภาพของอาชญากรรมโดยทั่วไปที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบของ สถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประธานชุมชนและคณะกรรมการชุมชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ รวม 19 ชุมชน จำนวน 200 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์

ความแปรปรวนและการวิเคราะห์การจำแนกพหุ ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 56 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3) มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 8,501-10,000 บาท สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เคยติดต่อกับราชการกับสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ มาแล้วจำนวน 1-2 ครั้ง มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งประธานชุมชน หรือคณะกรรมการชุมชน 1-2 ปี เคยได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมจากสื่อประเภทโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์/ วารสาร/นิตยสารและอาศัยอยู่ในชุมชนนี้มาแล้วเป็นระยะเวลา 41 ปีขึ้นไป 2. ความต้องการของผู้นำชุมชนต่อการปฏิบัติงานสายตรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้ตำรวจสายตรวจทำการตรวจค้นบุคคล/รถยนต์/รถจักรยานยนต์ที่ต้องสงสัยในละแวก ชุมชนต้องการให้ตำรวจสายตรวจเดินตรวจตราในพื้นที่ตามตรอก ซอยที่รถจักรยานยนต์ไม่สามารถเข้าไปถึง ต้องการให้ตำรวจสายตรวจมีความพร้อมในการช่วยเหลือหรือการให้บริการประชาชนและต้องการให้ตำรวจสายตรวจออกเยี่ยมเยียนและทำความรู้จักกับประชาชนในพื้นที่เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีและเพื่อผลในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย และการป้องกันอาชญากรรมให้แก่ประชาชนในชุมชน ข้อเสนอแนะจากการวิจัย เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ควรมีการจัดตั้งจุดสกัดเพื่อทำการตรวจค้นบุคคลหรือรถยนต์ที่ต้องสงสัยตามจุดต่างให้มากขึ้น พร้อมทั้งควรมีการจัดตั้งสายตรวจชุดเฉพาะกิจที่รับผิดชอบในการออกเดินตรวจตราในพื้นที่เช่น ตามตรอก ซอยที่รถสายตรวจไม่สามารถเข้าไปถึงอย่างจริงจัง นอกจากนี้ควรมีการจัดการฝึกอบรม การให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมเบื้องต้นให้มากขึ้น รวมทั้งควรมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ควบคู่กันไปด้วย เพื่อเป็นการสร้างเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนในพื้นที่ในการป้องกันอาชญากรรมที่เกิดขึ้นอีกทางหนึ่งด้วย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย